3
Vragenuur: Vragen Hachchi

Aan de orde is **het mondelinge vragenuur**, overeenkomstig artikel 136 van het Reglement van Orde.

Vragen van het lid Hachchi aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over **het bericht dat het geld van niet uitgecheckte reizigers slechts beperkt naar hen teruggaat**.

Mevrouw **Hachchi** (D66):
Voorzitter. Het is veel reizigers al overkomen: je vergeet uit te checken met je ov-chipkaart. Hierdoor wordt meer geld van je ov-chipkaart afgeschreven dan waarvoor je daadwerkelijk hebt gereisd. Dat geld verdwijnt in de portemonnee van de vervoersbedrijven. In totaal gaat het om 32 miljoen euro. Dat is een enorm bedrag.

Vorig jaar werd een motie van GroenLinks en D66 aangenomen om te zorgen dat dit geld weer bij de reiziger terugkomt. Voor D66 staat de reiziger voorop. Voor reizigers moet de ov-chipkaart echt nog een stuk duidelijker, eenvoudiger en gebruiksvriendelijker. Het is dan ook teleurstellend dat De Telegraaf gisteren kopte dat het geld niet teruggaat naar de reiziger. Sterker nog, hiervoor is niet eens een potje gemaakt.

Daarom heb ik de volgende vragen aan de staatssecretaris. Klopt dit bericht? Wat heeft de staatssecretaris tot nu toe, dus ook na de Kamermotie, zelf gedaan? En is er inderdaad nog geen potje gemaakt? Het geld is immers van de reizigers en niet van de vervoerders.

De **voorzitter**:
Ik geef het woord aan de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu voor het beantwoorden van de vragen.

Staatssecretaris **Mansveld**:
Voorzitter. Ik dank u dat u mij de eer gunt om samen met u het parlementaire jaar te openen.

Ik ken de motie van D66 en dank mevrouw Hachchi voor de vragen. Het principe is: bij vergeten uit te checken, moet het geld terug. Dat is ook mijn principe. Ik deel dat met de D66-fractie. Er zijn in de afgelopen periode veel maatregelen genomen om te zorgen dat de 1,7% waarbij het nu misgaat, onder de 1% daalt. We zullen helaas altijd verliefde mensen houden die wat dromerig de trein in lopen en wellicht vergeten om in te checken, maar inmiddels is er de kans om tot zes maanden daarna het geld terug te vorderen. Er is ook gestart met een aantal andere maatregelen.

Ik vind dat die maatregelen samen de stukjes van het hele bedrag moeten gaan vormen, om te laten zien dat het geld teruggaat naar de reiziger. Dat is ook wat we afgesproken hebben met de Kamer. Dat is ook wat ik afgesproken heb met het NOVB. We zijn bezig met het uitrollen van de maatregelen en binnenkort, ik hoop voor 1 oktober, ontvangt u de voortgangsrapportage van het NOVB. Daar wordt deze week over gesproken. Het gaat ons erom dat die maatregelen voor u transparant zijn en dat ze ervoor zorgen dat het bedrag teruggaat, en dat in de loop van de tijd ook duidelijk wordt welke bedragen er aan die maatregelen hangen.

Ik moet even iets zeggen over dat bedrag van 32 miljoen. In de periode dat het gemonitord is, is ontdekt en vastgesteld dat het om een bedrag van 16 miljoen ging. Er is nog niet opnieuw gemonitord. De afspraak is dat dit in 2016 gaat gebeuren. Dan kijken we ook of dat bedrag naar beneden gaat en of dat percentage naar beneden gaat.

Mevrouw **Hachchi** (D66):
Het beste zou natuurlijk zijn als de reizigers zelf überhaupt niet vergeten om uit te checken. Het blijkt echter ook dat het de reiziger niet altijd gemakkelijk wordt gemaakt. Ik noem een aantal voorbeelden. De staatssecretaris heeft het over verliefde mensen die hun hoofd er niet bij hebben als ze zouden moeten uitchecken, maar het is niet altijd duidelijk waar je moet in- en uitchecken. Er is een oerwoud aan chippaaltjes op stations. Als je bij een verkeerd ov-bedrijf uitcheckt, dan check je per ongeluk voor de tweede keer in, nu bij een ander bedrijf. Dat is ook de realiteit.

En als reizigers dan vergeten uit te checken, zou ik zeggen: maak het ze zo makkelijk mogelijk om dat geld terug te vragen. Ik noem een ander voorbeeld. Nu wordt de reiziger naar verschillende websites doorgestuurd in plaats van naar één duidelijke plek waar je je geld terug kunt vragen. De staatssecretaris noemt wel de maatregelen waar men mee bezig is. Het gaat echter om heel wat geld, en ik zie signalen dat de problemen voortduren. Ik maak me zorgen omdat er zo weinig voortgang lijkt te zijn op dit vlak. Uiteindelijk gaat het om het geld van de reiziger. Ik wil van deze staatssecretaris horen hoe snel zij ervoor gaat zorgen dat het geld terugkomt bij de reiziger. Als de staatssecretaris in kan gaan op haar rol daarin, dan zou ik dat ook graag tegemoet zien.

Staatssecretaris **Mansveld**:
Waar het de twee voorbeelden betreft: inderdaad is één van de maatregelen het beter vindbaar maken van die paaltjes. Dat is belangrijk en dat zijn ze op een aantal stations aan het doen. Op zes stations zijn ze geplaatst of bijgeplaatst, op nog tien andere stations wordt dat dit jaar nog gedaan. De overige 24 stations worden volgend jaar gedaan.

Het is heel terecht dat het andere voorbeeld genoemd wordt. Mensen gaan door een oerwoud van websites heen. Ook dat hebben we opgelost. Er is één meldpunt gekomen voor alle vervoerders om geld terug te vragen. Dus wat doet deze staatssecretaris? Deze staatssecretaris heeft ervoor gezorgd dat al deze verschillende maatregelen door vervoerders ingezet worden, zodat daarmee het bedrag van 16 miljoen stevig naar beneden gaat. Er wordt preventief opgetreden; het wordt makkelijker gemaakt om uit te checken. Daarmee wordt voorkomen dat er verkeerd wordt uitgecheckt, maar dat niet alleen. Als het is gebeurd, wordt er ook voor gezorgd dat het zo eenvoudig en makkelijk mogelijk is om het geld terug te krijgen bij de reiziger. De voortgangsrapportage komt binnen enkele weken.

Mevrouw **Hachchi** (D66):
Als ik de staatssecretaris zo beluister, dan klopt de berichtgeving die we in de krant hebben gelezen niet. Kan de staatssecretaris dat bevestigen? In haar beide antwoorden hoor ik namelijk de boodschap: er is niets aan de hand, we regelen het, we hebben al één website, kortom het is eigenlijk nonsens wat er in de media staat. Ik zou toch graag van de staatssecretaris willen horen of dat zo is, en of er daarbij dus ook voor wordt gezorgd dat dat geld bij de reiziger terugkomt. De staatssecretaris geeft aan dat het bedrag niet klopt. Waar hebben we het dan over, als die 32 miljoen niet klopt? Hoe snel kan zij ervoor zorgen dat het geld terechtkomt bij degene van wie het is, namelijk de reiziger?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Dat er bericht wordt dat er weinig van terecht is gekomen, laat ik aan degene die dat opgeschreven heeft. Ik vertel hier wat mijn feiten zijn. Ik blijf erbij dat het gewoon heel belangrijk is dat dat geld teruggaat naar die reiziger en dat ik mij daar ook volledig voor inzet, conform de afspraken die we daarover hebben gemaakt. De Kamer krijgt nog een voortgangsrapportage. Het NOVB vergadert er nog deze week over. Dus ik denk dat het goed is dat deze berichten bij elkaar komen.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
De eerste vraag van het nieuwe seizoen, zou ik haast willen zeggen; ik geloof onmiddellijk dat deze staatssecretaris in haar hart vindt dat dit geld terug moet. Er ligt inmiddels een aangenomen motie van mijzelf en mevrouw Van Veldhoven uit 2013 waarin staat dat het geld teruggegeven moet worden. We hebben toen steeds van de staatssecretaris gehoord: ik werk er aan, het wordt beter, we zijn ermee bezig. Wanneer vindt deze staatssecretaris dat het echt geregeld moet zijn? We krijgen straks een rapportage en in 2016 weer een evaluatie. Door haar acties accepteert deze staatssecretaris eigenlijk dat de reiziger het geld waar die recht op heeft, niet terugkrijgt. Is dat eigenlijk niet stiekem het geval, namelijk dat we het gewoon maar moeten accepteren?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Integendeel. U kent de ambitie van de vervoerders om het terug te brengen naar onder de 1%. Nul zal het nooit worden. Ik denk ook dat het belangrijk is dat dat we steeds opnieuw kijken waar de zaken het meest misgaan en hoe we dat kunnen oplossen. Er is niet één oplossing voor dit probleem. Het zal een combinatie van oplossingen moeten zijn. Ik gaf zo-even al aan dat een aantal stations ingericht wordt met paaltjes. We willen het liefst dat het zo dicht mogelijk bij nul komt, maar helaas kan ik niet de garantie geven dat het nul wordt, want dat is ook niet de realiteit. Ik vind wel dat het minimaal moet zijn, dat transparant moet zijn waar dat geld blijft en dat het teruggegeven moet worden. De maatregelen die genomen worden, zoals de website, moeten het laagdrempeliger maken voor de mensen om hun geld terug te vorderen. Wat betreft die website: voorheen was het zo dat men drie maanden de tijd had. De termijn is nu verlengd tot zes maanden. Er wordt dus op verschillende punten gekeken hoe de reiziger optimaal gefaciliteerd kan worden om te zorgen dat het aantal gevallen zo snel mogelijk daalt. Zoals afgesproken met de Kamer, wordt in 2016 opnieuw gekeken en gemonitord wat er is gebeurd en of de maatregelen effect hebben gehad en het aantal gevallen daadwerkelijk naar beneden is gegaan.

Mevrouw **Cegerek** (PvdA):
Het belang van de reizigers staat centraal. We zijn het met elkaar eens dat het geld terug moet naar de reiziger. De NS is onlangs met een proef gestart waarbij reizigers actief worden geïnformeerd bij een gemiste check-out. Wanneer kunnen wij een substantiële afname zien van de gemiste check-outs? De NS is niet de enige vervoerder. Hebben ook andere vervoerders een soortgelijke pilot gestart waarmee we daadwerkelijk vooraf een effectieve maatregel kunnen inzetten?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Inderdaad worden reizigers van de NS er nu automatisch op geattendeerd dat het mis is gegaan, zodat ze eenvoudig hun geld kunnen terug krijgen. Voor de regionale vervoerders is er ook een andere concessieverlener. Zij maken hun afspraken in het algemeen met de provincies. Ik vind het belangrijk dat daar ook meer transparantie komt, maar dat is wel een andere weg. Die bewandel ik ook, want ik vind het belangrijk dat de reiziger overal hetzelfde wordt behandeld, want we hebben het over één reiziger.

De heer **Van Helvert** (CDA):
Goed om te merken dat er veel goede ideeën en voornemens zijn om de situatie in de toekomst te verbeteren. Is het bedrag dat nu nog in de potjes bij de verschillende vervoerders zit nog terug te brengen naar de juiste reizigers en zo nee, wat gebeurt er dan met dat geld? Of wordt dat bijvoorbeeld ingezet voor een snellere single check-in/check-out of iets dergelijks?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Dit zijn twee verschillende vragen. Ik vind inderdaad dat het geld dat niet teruggaat naar de betreffende reiziger ook ten behoeve van de reizigers moet worden ingezet. De NS wil daar ook duidelijk over zijn. Bij het project single check-in/check-out dat op de Valleilijn als pilot moet gaan lopen is de NS betrokken, dat daarin inmiddels heeft geïnvesteerd. Op dit moment zijn er ook gesprekken gaande, onder andere met de ACM, over de vraag hoe we het nu gaan regelen op de Valleilijn en wat wel en niet mag. Op die lijn gaan twee bedrijven het samen doen. Op dat specifieke project kom ik ook specifiek bij de Kamer terug.

De heer **Madlener** (PVV):
Ik vind toch dat het probleem onderschat wordt, want bij 16 miljoen euro gaat het natuurlijk om vele duizenden reiziger die gedupeerd zijn. De staatssecretaris komt hier met een mooi verhaal dat zij hier haar best voor gaat doen, dat het wel goed komt en wij maar moeten afwachten. Maar dit speelt al vanaf 2013. Dus vindt de staatssecretaris niet dat zij het extreem onderschat en voelt zij zich wel echt verantwoordelijk voor de reiziger? Zij zegt dat de reiziger op de eerste plaats moet komen, maar ik zie dat in haar daden niet terug. Het is toch een puinhoop op het spoor?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Met de laatste opmerking ben ik het zeker niet eens. Wij hebben hierover afspraken gemaakt waarvan een aantal nog moet worden ingeregeld. Ik vind het belangrijk om te bekijken welke van die maatregelen nu het meeste effect heeft, want al die maatregelen samen moeten naar het bedrag van 16 miljoen leiden.

Mevrouw **De Boer** (VVD):
Over de vraag hoe wij het betalen in het openbaar vervoer gemakkelijker kunnen maken, organiseert de Kamer aanstaande donderdag een rondetafelbijeenkomst over de ov-chipkaart. Dit bericht verontrustte ook de VVD-fractie, want er zijn andere afspraken gemaakt. Het NOVB komt dit najaar met een voortgangsrapportage. Is de staatssecretaris ook bereid om concrete doelstellingen af te spreken met het NOVB om inderdaad het vergeten in- of uitchecken terug te brengen, het liefst naar nul? Dat is wishful thinking, maar het in ieder geval substantieel terug te brengen en daarover doelstellingen af te spreken met elkaar?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Die doelstelling is ook afgesproken, die heb ik ook met uw Kamer gedeeld. We willen van de 1,7% van het in- en uitchecken dat niet goed gaat terug naar onder de 1%. Daar zijn wij nu mee bezig. Ik verwacht dat de Kamer niet het najaar maar binnen twee weken al de rapportage krijgt. Daarover wordt deze week gesproken door het NOVB. Ik verwacht dat die rapportage ook laat zien welk pakket aan maatregelen inmiddels is ingezet. Het doel is natuurlijk wel om te zien welke maatregel het meest effectief is en wat die oplevert.

De heer **Bashir** (SP):
Ik vind het tegenvallen dat de staatssecretaris geen sterke maatregelen neemt, zoals het geld weghalen bij de vervoerders op het moment dat mensen vergeten uit te checken. Dan gaan vervoerders er alles aan doen om te zorgen dat mensen in- en uitchecken. Is de staatssecretaris bereid om het geld dat nu bij de vervoerders blijft liggen omdat mensen vergeten uit te checken daar weg te halen, zodat vervoerders een prikkel krijgen? En zo niet, waarom niet?

Staatssecretaris **Mansveld**:
Het geld is in principe van de reiziger, dus er is een website waar het geld gewoon teruggaat naar de desbetreffende reiziger, die wellicht, hopelijk verliefd en dromerig, het inchecken is vergeten. Dat komt dan goed. Verder vind ik het belangrijk dat de vervoerders er zelf alles aan doen om maatregelen te treffen zodat het minder voorkomt en zodat het, als het eens gebeurt, snel wordt opgelost. Dat zijn de twee momenten. In het maatregelenpakket wordt ook binnen het NOVB duidelijk wat de vervoerders zelf doen met onder andere het geld, want dat moet terug naar de reiziger. Ik vind dat een heel goede manier om het op te lossen. Ik weet niet of het een positieve prikkel is om het geld weg te halen en vervolgens tegen de vervoerders te zeggen dat ze het moeten oplossen.

De **voorzitter**:
Dank u wel voor uw antwoorden en dank voor uw komst naar de Kamer.